

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION**  
**HOTELERA Y TURISMO**



**Influencia del Sistema Informático de Gestión Hotelera en las  
operaciones del Hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración  
Hotelera y Turismo**

**Autor**

**Moreno Soto, Elias Rodrigo**

**Asesora**

**Montes Lizárraga, Carolina**

**Código ORCID 0000-0002-0074-9228**

**Chimbote – Perú**

**2021**

**I. PALABRAS CLAVE:**

<b>Tema</b>	Sistema Informático, Gestión Administrativa Hotelera
<b>Especialidad</b>	Administración

<b>Área</b>	Ciencias Sociales
<b>Subárea</b>	Economía y negocios
<b>Disciplina</b>	Negocios y Management
<b>Línea de investigación</b>	Hotelería

**KEYWORD:**

<b>Subject</b>	Information System, Hotel Management
<b>Specialty</b>	Management

<b>Area</b>	Social Sciencies
<b>Subarea</b>	Economy and business
<b>Discipline</b>	Business Management
<b>Line of research</b>	Hotel

## **II. TITULO**

**INFLUENCIA DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN  
HOTELERA EN LAS OPERACIONES DEL HOTEL MARESTA,  
NUEVO CHIMBOTE, 2020.**

### **III. RESUMEN**

La presente investigación se realizó con la finalidad de analizar la influencia del Sistema Informático de Gestión Hotelera en las operaciones del Hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.

El diseño que se utilizó en esta investigación es: correlacional causal, de corte transversal; correlacional causal, porque se observó la influencia de una variable en la otra; y Transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento en el tiempo, sin alterar sus condiciones existentes.

La metodología que se utilizó fue: El tipo de investigación es no experimental, debido a que se observó y describió el comportamiento de las variables sin influir sobre ellas; de diseño correlacional causal, de corte transversal. Se aplicó como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta. La población para el presente estudio estuvo conformada por los empleados del hotel Maresta que utilizan el SIGH, que en total son dieciséis (16) personas, las cuales fueron iguales para la muestra.

#### **IV. ABSTRACT**

This research was carried out with the purpose of analyzing the influence of the Hotel Management Information System on the operations of the Maresta Hotel, Nuevo Chimbote, 2020.

The design used in this research is: causal correlational, cross-sectional; causal correlational, because the influence of one variable on the other was observed; and cross-sectional, because the data were collected at a single moment in time, without altering its existing conditions.

The methodology used was: The type of research is non-experimental, because the behavior of the variables was observed and described without influencing them; causal correlational design, cross-sectional. A questionnaire was used as an instrument and a survey as a technique. The population for the present study consisted of the employees of the Maresta hotel who use the SIGH, a total of eleven (11) people, who were equal for the sample.

<b>INDICE</b>	
<b>I. PALABRAS CLAVE:</b> .....	<b>1</b>
<b>II. TITULO</b> .....	<b>2</b>
<b>III. RESUMEN</b> .....	<b>3</b>
<b>IV. ABSTRACT</b> .....	<b>4</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>5</b>
<b>CAPITULO I: INTRODUCCION</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA</b> .....	<b>7</b>
<b>1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3. PROBLEMA</b> .....	<b>18</b>
<b>1.4. CONCEPTUALIZACION Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES</b> .....	<b>19</b>
<b>1.5. HIPÓTESIS</b> .....	<b>21</b>
<b>1.6. OBJETIVOS</b> .....	<b>21</b>
<b>CAPITULO II: METODOLOGIA</b> .....	<b>22</b>
<b>2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>23</b>
<b>2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA</b> .....	<b>23</b>
<b>2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>23</b>
<b>2.4. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE INFORMACION</b> .....	<b>24</b>
<b>CAPITULO III: RESULTADOS</b> .....	<b>25</b>
<b>CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSION</b> .....	<b>47</b>
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>52</b>
<b>CAPITULO VI: AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>55</b>
<b>CAPITULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	<b>57</b>
<b>7.1. BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>58</b>
<b>CAPITULO VIII: ANEXOS</b> .....	<b>63</b>

# **CAPITULO I: INTRODUCCION**

## **1.1.ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA**

### **1.1.1. ANTECEDENTES**

#### **INTERNACIONALES**

La gestión en los hoteles es un elemento muy importante para el funcionamiento de este. Como todo elemento, la gestión ha ido evolucionando con el tiempo, así como las necesidades de los hoteles para satisfacer a sus clientes. La hotelería al ser un campo complejo y de gran amplitud debido a las cadenas hoteleras, necesitan un mayor control, por esto los Sistemas Informáticos son de gran ayuda. Antes de hablar del desarrollo de los Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera (SIGH), primero debemos saber que son y en que se diferencian de otros Sistemas Informáticos.

(SiteMinder, 2019) indica que los Sistemas informáticos de gestión hotelera sirven para realizar y facilitar las tareas cotidianas, como realizar reservas, cancelar reservas, realizar reportes financieros diarios, ingreso de información de empresas y huéspedes, facturación y más. Todas estas tareas lo diferencian de los Motores de Reservas en Línea, un ejemplo de estos son los muy conocidos Booking, Expedia, Despegar, Trivago; estos softwares se encargan de realizar las reservas en línea de los huéspedes. Como se puede apreciar, los Sistemas Informáticos de Gestión van más allá y dan muchas más herramientas a los hoteles. Estos dos sistemas son muy necesarios y se complementan dando un mayor control a los hoteles.

(CEVALLOS, 2016) en su investigación en el hotel Majestic, indica que debe implementar herramientas tecnológicas para poder mejorar y realizar los procesos de manera más rápida para así poder solucionar los posibles problemas administrativos que llegue a tener.

(Hotel One Place , 2020) indica que se deben estudiar las características de los sistemas antes de poder adquirirlos, ya que así se elige al que más se adecue al hotel. Las principales ventajas de contar con un buen sistema son estas:



**Base de datos bien organizada:** Como se ha visto anteriormente en las funciones de un SIGH las bases de datos son muy importantes y tenerla organizada es aún más importante. Así se puede gestionar con facilidad los datos de los pasajeros, datos de inventario, todo esto visualizado en tiempo real. Solo unos cuantos clics dan como resultado reportes detallados.

**Automatización y mejoramiento de procesos internos:** Los procesos de check in, check out y reservas se manejan más fáciles y rápidos con los SIGH. De esta manera como ya se indicó anteriormente, los funcionarios se desempeñan con mayor eficiencia y realizan menos errores. Otro punto para optar por estos sistemas es que son fáciles de usar, lo que hace que un nuevo funcionario tenga menos tiempo de entrenamiento que el utilizar procesos de manera manual.

**Multifunciones:** Normalmente los SIGH se dividen en módulos, estos son los que dan diferentes funciones a los SIGH. Los módulos manejan los diferentes aspectos de la gestión hotelera, existiendo módulos para reservas, para estado de habitaciones, manejo de stock e inventarios, contabilidad y más. Por todo esto, hace que los SIGH sean una gran herramienta para el control y supervisión de los hoteles sin tener que usar diversos programas que no comparten información entre ellos.

**Integración de reservas en línea:** Un buen SIGH debe tener incorporado un módulo de reservas en línea o proporcionar la facilidad de integrarse con una página web ya existente. Esto es de suma importancia, ya que como es bien sabido, todo negocio debe estar en línea, de lo contrario se da por inexistente. De este modo se le da la facilidad al cliente de hacer su reserva en cualquier lugar y hora, además de generar la reserva al instante en el sistema.

**Mejora la productividad:** Estos sistemas simplifican y mejoran los procesos diarios de los funcionarios, aumentando la eficiencia de estos y da al cliente un mejor servicio, reduciendo considerablemente los errores, como la sobreventa de habitaciones. Esto se convertirá en menos uso de papeles, disminución de

llamadas telefónicas, menos horas extras pagadas, lo que se traduce en ganancias para el hotel.

(Vázquez, Sánchez, Ricardo, & Velasteguí, 2020) indican que es necesario la digitalización de la información de los huéspedes, ya que en el ámbito nacional ha llevado a la creación de Sistemas Informáticos en diferentes áreas para poder resolver la toma de decisiones, además de mejorar la gestión operacional y obtener ventajas competitivas.

(Jiménez & Torres, 2020) señalan que, con el comienzo de las nuevas tecnologías informáticas, las comunicaciones y conocimientos a nivel global en el que se encuentra la hotelería, se da una perfecta oportunidad para la evolución de sus sistemas de gestión, niveles de competitividad y aumentar la rentabilidad de estos. Además, indica que la implementación de estos Sistemas Informáticos necesita de estrategias, estructuras de negocios y personal constantemente capacitado para que se pueda implementar de manera exitosa.

(Pinilla Fresneda & Alarcón Bolívar, 2018) hicieron estudios de hoteles en las zonas La Candelaria, Bogotá, Colombia; y Boca del Río, Veracruz, México; respectivamente, donde tienen resultados similares. En ambas localidades se hicieron encuestas a hoteles sobre si utilizaban softwares especializados para sus operaciones, y la gran mayoría de estos respondieron que sí, indicando siempre que mejoraban las operaciones que desarrollan, pero también se pudo apreciar que cada software se acomoda al tamaño y necesidades de estos.

(ESPÍN, SALAZAR, JARA, & GARCIA, 2016) nos indican que el uso de los Sistemas Informáticos de Gestión en el sector hotelero no ha alcanzado el punto más alto, pero hay tendencias que indican metas para logara una mayor efectividad y brindar una calidad de servicio superior. Las empresas del sector turístico, en especial las hoteleras, son las que se encuentran en primer lugar en el uso de Sistemas Informáticos en comparación con otras empresas de otros sectores económicos.

(GAVILANEZ, 2017) indica que, en su investigación de implementación de un sistema informático de gestión en el Hotel Royal Club en Machala, observó la gran necesidad que tiene la empresa en automatizar sus procesos y la gran importancia del almacenamiento de información de los clientes en una base de datos local o en línea, evitando la pérdida de estos datos. Otro punto en su investigación indica que el sistema informático debe ser programado según la necesidad del hotel, además de ser eficiente y funcione ágilmente.

### **NACIONALES**

(Niño, 2016) indica que debido a los cambios sufridos debido a la incorporación de la tecnología en el mercado es necesario el uso de estas para la facilitación de administración de datos, simplificación de procesos de diferentes áreas y completo control de recursos, lo que genera ahorro de tiempo y costos.

(Villar, 2020) indica que los SIGH son una nueva etapa dentro de la gestión hotelera ya que no solo han hecho eficiente el trabajo dentro del campo hotelero sino también se han creado acceso a base de datos a nivel mundial, lo que ha causado una mayor conexión con los clientes.

(ESTUPIÑÁN, 2018) resuelve en su investigación que es necesario que se ponga en uso sistemas informáticos que ayuden a facilitar y agilizar las operaciones del Hotel Bungalows para así solucionar los problemas administrativos en las tareas diarias, así como la capacitación constante de los usuarios del programa informático.

(Bartra & Llaque, 2017) identificaron en su investigación las principales deficiencias en hoteles en Chiclayo, siendo la principal el control de información de manera manual, lo que ocasionaba que haya malinterpretación de información y pérdida de tiempo en sus operaciones diarias, ya que, al no contar con un sistema informático integrado, no se contaba con la misma información en todos los puntos de venta y atención en los hoteles. Igualmente, se hacía difícil y lento la recopilación de información de huéspedes para la posterior toma de decisiones.

(AROCUTIPA, 2019) señala en su investigación en el Hospedaje Lourdes, uno de sus mayores problemas es la pérdida de información, ya que, al utilizar cuadernos de registro, se suele duplicar los datos de los huéspedes, lo que conlleva a problemas administrativos y operacionales. Por su parte sugiere la implementación de un sistema de gestión para tener un respaldo de información que pueda agilizar los procesos y se pueda obtener en el momento que se solicite.

(NORABUENA, 2019) indica en su investigación realizada en la empresa ABBOST, dedicada a la programación de Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera, pudo observar que los hoteles que adquirieron el software de la empresa mejoraron el tiempo de procesos como reservas de habitaciones, cierre de caja y control de inventario en un 75%, 87% y 76% respectivamente, ya que todos los procesos se encontraban automatizados. Además, indica que un sistema informático no garantiza que la empresa tenga éxito, ya que la deducción de la información y la toma de decisiones es lo que hace posible esto, por lo que es muy importante la constante capacitación de los operadores del sistema como los jefes de cada área que puedan ser parte del cambio.

(GARCIA, 2018) sugiere en su investigación realizada en el Hotel OVNI, que se considere la implementación completa de un sistema informático y también el uso de herramientas informáticas similares que puedan permitir mejorar los procesos internos, además de que se respalde la información de los clientes para que se pueda brindar una mejor atención. Concluyendo que un sistema informático de gestión permitiría que las operaciones del hotel se realicen más rápidos y de manera óptima.

(MORALES, 2018) concluye en su investigación en los hoteles de la provincia de Jauja que el uso de un sistema informático de gestión influye de manera favorable en el registro de huéspedes, registro de reservas y generación de reportes, ya que identificó que, al utilizar un sistema informático, disminuían en promedio un minuto al realizar estas tareas, lo que incurría en una mejor y óptima atención.

(IZQUIERDO, 2020) indica en su investigación que en los hospedajes o en alguna otra empresa, es indispensable que se utilicen sistemas de información para poder competir en el mercado con la meta de cumplir con los deseos de los clientes.

(Laura, 2016) indica que al tener un SIGH los reportes de diarios de huéspedes (cambio de habitación, ingreso y salida de huéspedes, cantidad de huéspedes, etc.) se consiguen con un par de clics del mouse sin que pueda haber errores, ya que es la información guardada en el sistema durante el día. Esto se puede realizar en cualquier momento y con mucha facilidad. También nos indica que cada hotel tiene necesidades diferentes, es por esto que los SIGH deben ser modelados y modificados según las necesidades y realidades de estos, pero siempre teniendo un estándar en las funciones y características que brinden.

## **LOCALES**

(COCHACHIN, 2021) indica que el campo de la hotelería es muy competitivo, requiriendo invertir muchas cantidades de horas de trabajo y completa dedicación, ya que el horario de atención al público son todas las horas del día. Por lo que el uso de los SIGH es de gran necesidad en el ahorro de tiempo al automatizar tareas.

(PAZ, 2018) resuelve en su investigación que al poner en funcionamiento un sistema informático en el Hotel Águila Real, le ahorrará la compra constante de cuadernos para el registro de huéspedes, además de agilizar el proceso de registro, lo que hará que los huéspedes tengan una mayor satisfacción en la atención.

(ROMERO, 2019) indica en su investigación sobre la implementación de un sistema informático de gestión en la empresa Tango Lounge, que este servirá para poder obtener información y datos de la empresa, lo que logrará un control adecuado, además de aglomerar todas las operaciones necesarias para obtener una gestión eficaz. Indica además que el sistema informático da beneficios en todos los procesos diarios, evitando la dispersión de información, ayudando a la mejora de la atención al cliente.

### **1.1.2. FUNDAMENTACION CIENTIFICA**

### **1.1.2.1.LOS SISTEMAS DE INFORMÁTICOS**

(Martínez, 2013) indica que los sistemas informáticos son un conjunto de procesos que operan con un conjunto de datos estructurados de acuerdo a las necesidades de una empresa, donde se agrupa, elabora y reparte información necesaria de una operación. Estos procesos sirven para poder tener dirección y control de las actividades para una próxima toma de decisiones necesario para realizar las funciones del rubro de la empresa.

Para (Gil & Meroño, 2006) definen a los sistemas informáticos como un conjunto de procesos integrados, desarrollados a partir de un entorno usuario-ordenador, que opera sobre la base de datos de una organización, donde se recopila, procesa y distribuye. Para la gestión de hoteles, se ha optado el uso de Sistemas de Gestión Informática, que facilitan las actividades. Estos sistemas integrados, normalmente presentan los siguientes módulos de trabajo: reservas, operaciones de front office, gestión de habitaciones, historial de clientes, operaciones back office y reportes de actividades.

### **1.1.2.2.SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN HOTELERA**

(García, García, & González, 2014) mencionan que los Software Hoteleros o Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera (SIGH) son un conjunto de programas que registran información para la facilitación de la gestión diaria de los hoteles. Los SIGH permiten la estandarización y automatización de las principales funciones de la dirección y operación de un hotel.

(Laura, 2016) indica que cada hotel tiene necesidades diferentes, es por esto que los SIGH deben ser modelados y modificados según las necesidades y realidades de estos, pero siempre teniendo un estándar en las funciones y características que brinden. Dentro de estas funciones y características deben estar:

**Sistemas modulares integrados:** Normalmente se encuentran como módulos que tienen diversas funciones como reservas, cuentas por habitación, caja y facturación, etc., pero que comparten información. Con esto, la información de los

huéspedes se entrelaza y se actualiza cada vez que se registra. Como por ejemplo ver el detalle de los consumos de un huésped desde su facturación.

**Configurables:** LOS SIGH se deben y pueden configurarse según las particularidades y realidad del establecimiento. Normalmente los datos que se configuran son la cantidad y tipos de habitaciones, puntos de venta, impresoras, permisos de los usuarios, tarifarios y también poder configurar estos datos según se requiera en cualquier momento.

**Permisos de usuario:** De acuerdo a las dimensiones del hotel y a su organigrama, los empleados tienen diferentes funciones. Los SIGH tienen diferentes permisos que se brindan a los usuarios dependiendo de sus tareas, inhabilitando funciones a quienes no les competen.

**Facilidad de manejo:** Los sistemas no suelen ser muy difíciles de utilizar. Es cuestión de acostumbrarse y practicar con su uso. A pesar de esto es muy importante que las empresas proveedoras tengan planes de capacitación.

**Uso de información:** El SIGH no debe ser utilizado solo como una herramienta operativa, sino también como una estratégica. Capacitar al personal de manera adecuada en el uso de la información de los huéspedes es de total importancia, ya que, llenar los datos de los huéspedes de manera adecuada causa un gran impacto positivo en las estrategias. Tomar decisiones en base a esta información hace posible realizar promociones, relaciones con empresas, y demás.

**Integración de tecnologías:** Estos SIGS en su mayoría ofrecen la capacidad de integrarse con otro tipo de tecnologías, como centrales telefónicas, operación con llaves magnéticas, sitios webs. Esta integración permite el intercambio de información entre los sistemas.

**Integración de funciones operativas:** Cada SIGH tiene sus características propias. Estos pueden tener las diferentes funciones de los departamentos del hotel en un solo programa o dividirlos según su función operativa. Así se pueden tomar dos funciones principales de Front Office y Back Office.

### **1.1.2.3.FRONT OFFICE**

Viene a ser el comportamiento del hotel y el exterior, la atención a los consumidores. Dentro de este sistema se encuentran programas que lo conforman, que permiten el ingreso, control y análisis de la información generada por los huéspedes del hotel. La información es generada desde el proceso de solicitud de habitación, siguiendo con el registro del huésped y finalizando con el cierre de la cuenta. Los procesos que se manejan dentro del Front Office son los siguiente:

- Reservas
- Recepción
- Conserjería
- Caja y facturación
- Telefonía
- Housekeeping
- Puntos de venta (PDV):
  - ✓ Restaurantes
  - ✓ Bares y cafeterías
  - ✓ Tiendas
  - ✓ Gimnasio
  - ✓ Peluquería, etc.

### **1.1.2.4.BACK OFFICE**

Son los procesos de gestión interna. Los módulos que conforman este sistema permiten el manejo, control administrativo y financiero de la empresa. Los movimientos generados en las áreas operativas y de servicio se integran a las aplicaciones de Back Office sin tener que duplicar movimientos obteniéndose información en línea para la toma de decisiones. Los procesos que se manejan dentro del Back Office son los siguiente:

- Contabilidad y Finanzas



- Cuentas corrientes
- Compras y control de stocks
- Administración y Gestión
- Recursos Humanos y Nominas

#### **1.1.2.5.ESTABLECIAMIENTO DE HOSPEDAJE**

El (MINCETUR, 2015) indica que un establecimiento de hospedaje es aquel lugar destinado a dar servicio de alojamiento que no sea permanente, para que los clientes o también llamados huéspedes pernocten, con la posibilidad de poder obtener otros servicios asociados a su rubro, a cambio de un pago establecido previamente en las tarifas del establecimiento. Estos establecimientos deben contar con el certificado de clasificación y/o categorización que se indica en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje que fue aprobado por el Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, de ser el caso de no clasificarse, deben cumplir con los requisitos señalados en el mencionado reglamento.

#### **1.1.2.6.HOTEL**

(MINCETUR, 2015) establece que un hotel es un establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de una edificación o parte de esta de manera independiente. Esta denominación se da a los establecimientos de hospedaje que cumplen con los requisitos que se estipulan dentro del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, pudiendo ser categorizados como Hoteles de Una a Cinco Estrellas. Por su parte (D'Onofrio, 2005) define a un hotel como un edificio preparado y diseñado para hospedar de manera temporal a personas, en especial a aquellos que se encuentran de viaje, por algún motivo personal o laboral.

#### **1.1.2.7.CALIDAD DE SERVICIO**

Según (Mora , 2011) la calidad de servicio se define bajo una suposición que todos los integrantes de una empresa y todas las características de la organización se implican para alcanzarla. Se centra en la premisa de que, si todos los integrantes de una organización se implican en la mejora constante de la calidad en lo que

concierte al rubro, se obtiene la calidad en todo lo relacionado a la organización, la calidad deja de tener un significado exclusivo para un producto tangible y pasa a envolver a todas las actividades de la organización.

Por otra parte (MINCETUR, 2017) cita a la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2003) para definir que la calidad en turismo es el resultado de un proceso que cumple con satisfacer las necesidades, exigencias y expectativas de los consumidores respecto a los productos y servicios a un precio acordado y aceptable, en conformidad con lo acordado mutuamente, además de tener los factores que determinan a la calidad, como la seguridad, higiene, accesibilidad, autenticidad y transparencia.

#### **1.1.2.8.GESTIÓN HOTELERA**

La gestión hotelera es definida por (RODRÍGUEZ & ALONSO , 2009) como una actividad empresarial que por medio de diferentes operaciones e individuos especializados como gerentes, administradores, consultores, entre otros, se buscará la mejora de la productividad y la competitividad de un hotel o afín. Para que la gestión de la empresa sea optima no solo debe mejorar sus actividades, sino que se deberá corregir los problemas que se identifiquen, proponer soluciones y nuevas estrategias que lleven al éxito.

### **1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Esta investigación tiene como propósito aportar conocimiento sobre los sistemas informáticos de gestión y su influencia en las operaciones hoteleras en el contexto de Nuevo Chimbote.

Los resultados de esta investigación permitirán conocer la realidad y la necesidad de la implementación de SIGH en los hoteles de Nuevo Chimbote, tan necesario para ser competitivos en el mercado. Su relevancia social, debido al gran requerimiento de estos SIGH por los hoteles, incrementará la generación de empleo y una mejor atención al público por parte de los hoteles.

## **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Esta investigación será de ayuda para los gerentes de hoteles y empresas informáticas o ingenieros de sistemas, para la implementación de estos programas en hoteles para mejorar el servicio brindado y tener un mayor control de todas las operaciones diarias, así como la mejora en implementación de reportes para una futura toma de decisiones.

Cabe destacar que cada sistema informático que se vaya a implementar en los hoteles debe ser diseñado según las necesidades que este tenga y se mantenga capacitado al personal encargado para poder mejorar sus servicios.

## **JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Esta investigación tiene una metodología no experimental, de diseño transversal correlacional causal, ya que se analizará la influencia que tiene el Sistema Informático de Gestión hotelera en las operaciones del Hotel Maresta, dando a conocer a través de los resultados, si la aplicación de este software es necesario para la mejora de sus operaciones y servicio.

### **1.3.PROBLEMA**

¿Cómo influye el Sistema Informático de Gestión Hotelera en las operaciones del hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020?

#### 1.4.CONCEPTUALIZACION Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Items
<b>Independiente:</b> Sistema Informático de Gestión Hotelera (SIGH)	(García, García, & González, 2014) mencionan que los Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera (SIGH) son un conjunto de programas que registran información para la facilitación de la gestión diaria de los hoteles.	Los SIGH son sistemas informáticos que ayudan a facilitar los procesos diarios y a mejorar la calidad de servicio del hotel, utilizando datos registrados anteriormente	Gerencial Tecnológica	-Sistemas modulares integrados -Permisos por usuario -Facilidad de manejo -Integración con otras tecnologías -Base de datos de clientes -Carga de datos no duplicados -Parametrización y configuración -Cumplimiento de metas. -Reportes mensuales o anuales	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<b>Dependiente:</b> Gestión de operaciones	La gestión hotelera es definida por (RODRÍGUEZ & ALONSO , 2009) como una actividad empresarial que por	La gestión de operaciones es un procesos por el cual individuos especializados se encargan de realizar sus	Front Office	-Reservas -Recepción -Caja y Facturación -Housekeeping -Auditoria -Puntos de Venta	10 11 12 13 14 15

	medio de diferentes operaciones e individuos especializados como gerentes, administradores, consultores, entre otros, se buscará la mejora de la productividad y la competitividad de un hotel o afín.	actividades, con el objetivo de mejorar la productividad y competitiva del hotel.	Back Office	-Cuentas Corrientes -Compras y control de stock	16 17
--	--	---	-------------	--	----------

## **1.5.HIPÓTESIS**

H1: El sistema informático de gestión hotelera influye significativamente alto en las operaciones del hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.

H0: El sistema informático de gestión hotelera no influye significativamente alto en las operaciones del hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.

## **1.6.OBJETIVOS**

### **1.6.1. GENERAL**

Analizar la influencia del Sistema Informático de Gestión Hotelera en las operaciones del Hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.

### **1.6.2. ESPECÍFICOS**

- Describir la gestión operativa antes de la aplicación del sistema informático en el Hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.
- Analizar el uso y las funciones del sistema informático utilizado en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.
- Analizar la relación del uso por área del sistema informático y la gestión del hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.

# **CAPITULO II: METODOLOGIA**

## 2.1.TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo al problema planteado y a los objetivos formulados, el tipo fue no experimental, debido a que se observó y describió el comportamiento de las variables sin influir sobre ellas.

El diseño que se utilizó en esta investigación es: correlacional causal, de corte transversal; correlacional causal, porque se observó la influencia de una variable en la otra; y Transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento en el tiempo, sin alterar sus condiciones existentes. (Hernández Sampieri, 2014)

X                      →                      Y

Donde:

X: Variable Independiente (Sistema Informático de Gestión Hotelera)

Y: Variable Dependiente (Operaciones en el hotel)

## 2.2.POBLACIÓN Y MUESTRA

La población para el presente estudio estuvo conformada por los empleados del hotel Maresta que utilizan el SIGH, que en total son dieciséis (16) personas, las cuales fueron iguales para la muestra.

## 2.3.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

En este proyecto de investigación, se utilizó como instrumento de investigación la técnica siguiente:

- **Encuesta:**

Estaba conformada por un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los aspectos que interesan en la investigación, para que sea contestado por los empleados del hotel, tanto antes de la implementación del Sistema Informático como después de su implementación.

- **Instrumento:**

Se utilizó un cuestionario de preguntas el cual nos ayudó a obtener los indicadores, dimensiones y variables de la investigación.



#### **2.4.PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE INFORMACION**

Los datos obtenidos fueron trabajados por el programa estadístico IBM SPSS Statistics 22, por el cual se pudo obtener los resultados para el análisis y discusión con respecto a los objetivos trazados en la investigación.

Por consiguiente, los resultados estadísticos fueron analizados e interpretados utilizando el método de observación deductiva.

# **CAPITULO III: RESULTADOS**

### 3.1. INTERPRETACIÓN DE DATOS

**Tabla 01**

Antes de la implementación del Sistema Informático

**Los softwares de cada área están integrados en un solo sistema informático**

		Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente	en	9	56.3	56.3
desacuerdo				
desacuerdo		7	43.8	100.0
Total		16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 01 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático los sistemas de cada área están integrados en un solo sistema, están totalmente en desacuerdo el 56.3%, mientras que el 43.8% está en desacuerdo.

**Tabla 02**

Después de la implementación del Sistema Informático

**Los softwares de cada área están integrados en un solo sistema informático**

		Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de acuerdo		11	68.8	68.8
totalmente	de			
acuerdo		5	31.3	100.0
Total		16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

#### INTERPRETACION:

En la tabla 02 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático los sistemas de cada área están integrados en un solo sistema, están de acuerdo el 68.8% mientras que el 31.3% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 03:** Antes de la implementación del Sistema Informático

**Los trabajadores tienen todos los accesos que le permiten realizar todas sus tareas**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	8	50.0	50.0
desacuerdo	6	37.5	87.5
indiferente	2	12.5	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

#### INTERPRETACION:

En la tabla 03 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático los usuarios tienen todos los accesos que le permiten realizar todas sus tareas, están totalmente en desacuerdo el 50% mientras que el 37.5% se encuentra en desacuerdo y por último el 12.5% está indiferente.

**Tabla 04:** Después de la implementación del Sistema Informático

**Los trabajadores tienen todos los accesos que le permiten realizar todas sus tareas.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
desacuerdo	1	6.3	6.3
indiferente	5	31.3	37.5

de acuerdo	6	37.5	75.0
totalmente de acuerdo	4	25.0	100.0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 04 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático los usuarios tienen todos los accesos que le permiten realizar todas sus tareas, el 37.5% se encuentra de acuerdo, el 31.3% se encuentra indiferente, el 25% se encuentra totalmente de acuerdo y por último el 6.3% se encuentra en desacuerdo.

**Tabla 05:** Antes de la implementación del Sistema Informático

**El uso del sistema informático es fácil y rápido.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	10	62.5	62.5
desacuerdo	6	37.5	100.0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 05 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático, el uso del sistema informático es fácil y rápido, el 62.5% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 37.5% está en desacuerdo.

**Tabla 06:** Después de la implementación del Sistema Informático

**El uso del sistema informático es fácil y rápido.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
indiferente	1	6.3	6.3
de acuerdo	4	25.0	31.3
totalmente de acuerdo	11	68.8	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 06 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático, el uso del sistema informático es fácil y rápido, el 68.8% está totalmente de acuerdo, el 25% está de acuerdo, y por último el 6.3% está indiferente.

**Tabla 07:** Antes de la implementación del Sistema Informático

**El sistema informático se complementa e integra con otro tipo de tecnologías.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	4	25.0	25.0
desacuerdo	12	75.0	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 07 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático, el sistema informático se complementa e integra con otro tipo de tecnologías, el 75% está en desacuerdo, mientras que el 25% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 08:** Después de la implementación del Sistema Informático

**El sistema informático se complementa e integra con otro tipo de tecnologías.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
indiferente	1	6.3	6.3
de acuerdo	7	43.8	50.0
totalmente de acuerdo	8	50.0	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 08 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático, el sistema informático se complementa e integra con otro tipo de tecnologías, el 50% está totalmente de acuerdo, el 43.8% está de acuerdo, y por último el 6.3% se encuentra indiferente.

**Tabla 09:** Antes de la implementación del Sistema Informático

**La base de datos de los clientes se guarda de manera correcta.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	7	43.8	43.8
desacuerdo	9	56.3	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 09 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático, la base de datos de los clientes se guarda de manera correcta, el 56.3% se encuentra en desacuerdo, mientras que el 43.8% se encuentra totalmente en desacuerdo.

**Tabla 10:** Después de la implementación del Sistema Informático

**La base de datos de los clientes se guarda de manera correcta.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
indiferente	5	31.3	31.3
de acuerdo	9	56.3	87.5
totalmente de acuerdo	2	12.5	100.0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 10 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático, la base de datos de los clientes se guarda de manera correcta, el 56.3% se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que el 31.3% se encuentra indiferente y el 12.5% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 11:** Antes de la implementación del Sistema Informático

**Los datos de los clientes no se duplican.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	4	25.0	25.0
desacuerdo	10	62.5	87.5
indiferente	2	12.5	100.0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia



INTERPRETACION:

En la tabla 11 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático, los datos de los clientes no se duplican, el 62.5% se está en desacuerdo, el 25% está totalmente en desacuerdo, y por último el 12.5% está indiferente.

**Tabla 12:** Después de la implementación del Sistema Informático

**Los datos de los clientes no se duplican.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
indiferente	1	6.3	6.3
de acuerdo	9	56.3	62.5
totalmente de acuerdo	6	37.5	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla 12 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático, los datos de los clientes no se duplican, el 56.3% se está de acuerdo, el 37.5% se encuentra totalmente de acuerdo, y por último el 6.3% está indiferente.

**Tabla 13:** Antes de la implementación del Sistema Informático

**Se puede modificar los datos de los clientes en cualquier momento.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	10	62.5	62.5
desacuerdo	6	37.5	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla 13 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático, se puede modificar los datos de los clientes en cualquier momento, el 62.5 está totalmente en desacuerdo, mientras que el 37.5% se encuentra en desacuerdo.

**Tabla 14:** Después de la implementación del Sistema Informático

**Se puede modificar los datos de los clientes en cualquier momento.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de acuerdo	9	56.3	56.3
totalmente de acuerdo	7	43.8	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla 14 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático, se puede modificar los datos de los clientes en cualquier momento, el 56.3% se encuentra de acuerdo, mientras que el 43.8 está totalmente de acuerdo.

**Tabla 15:** Antes de la implementación del Sistema Informático

**El sistema informático le ayuda a alcanzar las metas propuestas.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	11	68.8	68.8
desacuerdo	5	31.3	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla 15 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático, el sistema informático le ayuda a alcanzar las metas propuestas, el 68.8% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 31.3% está en desacuerdo.

**Tabla 16:** Después de la implementación del Sistema Informático

**El sistema informático le ayuda a alcanzar las metas propuestas.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
indiferente	1	6.3	6.3
de acuerdo	8	50.0	56.3
totalmente de acuerdo	7	43.8	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla 16 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático, el sistema informático le ayuda a alcanzar las metas propuestas, el 50% está de acuerdo, el 43.8% está totalmente de acuerdo, y el 6.3% se encuentra indiferente.

**Tabla 17:** Antes de la implementación del Sistema Informático

**Se realizan reportes mensuales o anuales en base a la información brindada por el sistema informático.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	10	62.5	62.5
desacuerdo	6	37.5	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla 17 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático, se realizan reportes mensuales o anuales en base a la información brindada por el sistema informático, el 62.5% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 37.5% está en desacuerdo.

**Tabla 18:** Después de la implementación del Sistema Informático

**Se realizan reportes mensuales o anuales en base a la información brindada por el sistema informático.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de acuerdo	7	43.8	43.8
totalmente de acuerdo	9	56.3	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla 18 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático, se realizan reportes mensuales o anuales en base a la información brindada por el sistema informático, el 53.3% está totalmente de acuerdo, mientras que el 43.8% está de acuerdo.

**Tabla 19:** Antes de la implementación del Sistema Informático

**El uso del sistema informático facilita las reservas de habitaciones o eventos**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	6	37.5	37.5
desacuerdo	10	62.5	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 19 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático, el uso del sistema informático facilita las reservas, el 62.5% está en desacuerdo, mientras que el 37.5% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 20:** Después de la implementación del Sistema Informático

**El uso del sistema informático facilita las reservas de habitaciones o eventos.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
indiferente	4	25.0	25.0
de acuerdo	6	37.5	62.5
totalmente de acuerdo	6	37.5	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 20 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático, el uso del sistema informático facilita las reservas, el 37.5% se encuentra de

acuerdo, otro 37.5% se encuentra totalmente de acuerdo y por último el 25% se encuentra indiferente.

**Tabla 21:** Antes de la implementación del Sistema Informático

**El uso del sistema informático agiliza y mejora la atención brindada en recepción.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	8	50.0	50.0
desacuerdo	8	50.0	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 21 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático, el uso del sistema informático agiliza y mejora la atención brindada en recepción, el 50% está totalmente en desacuerdo, mientras que el otro 50% se encuentra en desacuerdo.

**Tabla 22:** Después de la implementación del Sistema Informático

**El uso del sistema informático agiliza y mejora la atención brindada en recepción.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de acuerdo	5	31.3	31.3
totalmente de acuerdo	11	68.8	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla 22 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático, el uso del sistema informático agiliza y mejora la atención brindada en recepción, el 68.8% está totalmente de acuerdo, mientras que el 31.3% está de acuerdo.

**Tabla 23:** Antes de la implementación del Sistema Informático

**La facturación es modificable según requerimiento del cliente.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	7	43.8	43.8
desacuerdo	9	56.3	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla 23 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático, las cuentas de los clientes se actualizan constantemente, el 56.3% está en desacuerdo, mientras que el 43.8% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 24:** Después de la implementación del Sistema Informático

**La facturación es modificable según requerimiento del cliente.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de acuerdo	6	37.5	37.5
totalmente de acuerdo	10	62.5	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

#### INTERPRETACION:

En la tabla 24 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático, las cuentas de los clientes se actualizan constantemente, el 62.5% está totalmente de acuerdo, mientras que el 37.5% está de acuerdo.

**Tabla 25:** Antes de la implementación del Sistema Informático

**Las habitaciones se pueden configurar en el sistema por los trabajadores.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	8	50.0	50.0
desacuerdo	8	50.0	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

#### INTERPRETACION:

En la tabla 25 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático, las habitaciones se pueden configurar en el sistema por los trabajadores, el 50% está totalmente en desacuerdo, mientras que el otro 50% está en desacuerdo.

**Tabla 26:** Después de la implementación del Sistema Informático

**Las habitaciones se pueden configurar en el sistema por los trabajadores.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de acuerdo	6	37.5	37.5
totalmente de acuerdo	10	62.5	100.0



Total	16	100.0
-------	----	-------

**Fuente:** Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla 26 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático, las habitaciones se pueden configurar en el sistema por los trabajadores, el 62.5% está totalmente de acuerdo, mientras que el 37.5% está de acuerdo.

**Tabla 27:** Antes de la implementación del Sistema Informático

**Las auditorias pueden detectar errores o desbalances en el sistema informático de caja.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	9	56.3	56.3
desacuerdo	7	43.8	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla 27 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático, las auditorias pueden detectar errores o desbalances en las cuentas de los clientes, el 56.3% están totalmente en desacuerdo, mientras que el 43.8% está en desacuerdo.

**Tabla 28:** Después de la implementación del Sistema Informático

**Las auditorias pueden detectar errores o desbalances en el sistema informático de caja.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--------------	-------------------	----------------------

de acuerdo	8	50.0	50.0
totalmente de acuerdo	8	50.0	100.0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 28 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático, las auditorías pueden detectar errores o desbalances en las cuentas de los clientes, el 50% está de acuerdo, mientras que el otro 50% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 29:** Antes de la implementación del Sistema Informático

**El sistema informático se encuentra en cada punto de venta del Hotel.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	6	37.5	37.5
desacuerdo	10	62.5	100.0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 29 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático, el sistema informático se encuentra en cada punto de venta del Hotel, el 62.5% está en desacuerdo, mientras que el 37.5% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 30:** Después de la implementación del Sistema Informático

**El sistema informático se encuentra en cada punto de venta del Hotel.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
indiferente	8	50.0	50.0

de acuerdo	4	25.0	75.0
totalmente de acuerdo	4	25.0	100.0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 30 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático, el sistema informático se encuentra en cada punto de venta del Hotel, el 50% se encuentra indiferente, el 25% se encuentra de acuerdo y por último el 25% restante está totalmente de acuerdo.

**Tabla 31:** Antes de la implementación del Sistema Informático

**Las cuentas corrientes de clientes y proveedores se actualiza constantemente.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	5	31.3	31.3
desacuerdo	11	68.8	100.0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 31 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático, las cuentas corrientes de clientes y proveedores se actualiza constantemente, el 68.8% está en desacuerdo, mientras que el 31.3% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 32:** Después de la implementación del Sistema Informático

**Las cuentas corrientes de clientes y proveedores se actualiza constantemente.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de acuerdo	6	37.5	37.5
totalmente de acuerdo	10	62.5	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 32 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático, las cuentas corrientes de clientes y proveedores se actualiza constantemente, el 62.5% está totalmente de acuerdo, mientras que el 37.5% está de acuerdo.

**Tabla 33:** Antes de la implementación del Sistema Informático

**El sistema informático brinda un módulo para el control y compra de insumos para el hotel.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	5	31.3	31.3
desacuerdo	11	68.8	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 33 tenemos como resultado que antes de la implementación del Sistema Informático, el sistema informático brinda un módulo para el control y compra de insumos

para el hotel, el 68.8% está en desacuerdo, mientras que el 31.3% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 34:** Después de la implementación del Sistema Informático

**El sistema informático brinda un módulo para el control y compra de insumos para el hotel.**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de acuerdo	8	50.0	50.0
totalmente de acuerdo	8	50.0	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 34 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático, el sistema informático brinda un módulo para el control y compra de insumos para el hotel, el 50% está de acuerdo, mientras que el 50% restante está totalmente de acuerdo.

**Tabla 35:** Después de la implementación del Sistema Informático

**Calificación integral del sistema informático de uso en el hotel**

	Trabajadores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
desacuerdo	1	6.3	6.3
de acuerdo	5	31.3	37.5
totalmente de acuerdo	10	62.5	100.0
Total	16	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

En la tabla 35 tenemos como resultado que después de la implementación del Sistema Informático, se califica integralmente al sistema informático que se utiliza en el hotel, el 62.5% está totalmente de acuerdo, el 31.3% está de acuerdo, y el 6.3% está en desacuerdo.

### 3.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

H<sub>1</sub>: El sistema informático de gestión hotelera influye significativamente alto en las operaciones del hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.

H<sub>0</sub>: El sistema informático de gestión hotelera no influye significativamente alto en las operaciones del hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.

**Tabla 36:**

**Pruebas de chi-cuadrado antes de la implementación del sistema informático**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	21,952 <sup>a</sup>	24	.582
Razón de verosimilitud	19.386	24	.731
Asociación lineal por lineal	.331	1	.565
<hr/>			
N de casos válidos	16		

a. 35 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

**Fuente:** Elaboración propia

El sistema informático de gestión hotelera tiene una chi-cuadrado de Pearson de 21,952 y un nivel asintótico de 0,582 siendo mayor que el P valor de 0,05 lo cual hace que se rechace la hipótesis alterna y se acepte la hipótesis porque no influye significativamente en las operaciones del hotel.

**Tabla 37:**

**Pruebas de chi-cuadrado después de la implementación del sistema informático**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	53,222 <sup>a</sup>	42	.115
Razón de verosimilitud	32.904	42	.841
Asociación lineal por lineal	2.653	1	.103
N de casos válidos	16		

a. 56 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

**Fuente:** Elaboración propia

El sistema informático de gestión hotelera tiene una chi-cuadrado de Pearson de 53,222 y un nivel asintótico de 0,115 siendo mayor que el P valor de 0,05 lo cual hace que se rechace la hipótesis alterna y se acepte la hipótesis porque influye significativamente en las operaciones del hotel.

# **CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSION**



#### **4.1. Describir la gestión operativa antes de la aplicación del sistema informático en el Hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.**

Antes de la implementación de un sistema informático de gestión en el Hotel Maresta, se utilizaba el programa Microsoft Excel, donde se guardaba la información de datos de huéspedes, reservas y disponibilidad de habitaciones, productos de friobar, etc. Esta situación se verifica con la información brindada de la tabla 09 donde el 43.8% se encontró totalmente en desacuerdo y el 56.3% se encontró en desacuerdo con la manera en la que se guardaba los datos de los huéspedes, causando confusión a la hora de realizar las operaciones diarias de los trabajadores. En la tabla 19 se encontró que el 62.5% está totalmente en desacuerdo y el 37.5% está en desacuerdo con la realización de los reportes mensuales o anuales con la poca o nula información que se guardaba, ya que toda la información se perdía al momento del check-out de los huéspedes, por lo que no se podían generar reportes al no contar con una base de datos. En la tabla 33 se pudo observar que el 68.8% de los encuestados están en desacuerdo y el 31.3% se encuentra totalmente en desacuerdo con el módulo de control y compras de insumos para el uso diario en el hotel, ya que, al no tener un programa especializado, se perdían insumos de uso diario.

(Bartra & Llaque, 2017) ya habían identificado estos problemas en su investigación realizada en hoteles de Chiclayo, siendo la principal deficiencia el control de información, lo que conllevaba a pérdida de tiempo en las operaciones diarias y malinterpretación de la información de los huéspedes.

#### **4.2. Analizar el uso y las funciones del sistema informático utilizado en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.**

Con respecto al uso y las diferentes funciones principales del sistema informático de gestión utilizado en el Hotel Maresta, podemos ver que el uso del sistema informático de gestión hotelera se caracteriza como fácil y rápido, ya que en la tabla 06 el 68.8% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 25% está de acuerdo, y por último el 6.3% está indiferente en una menor medida, en este caso

es de mucha importancia que el sistema informático sea de fácil uso y rápido para mejorar la atención a los huéspedes. Al igual que (GAVILANEZ, 2017) indica que los sistemas informáticos de gestión son una gran necesidad que tiene la empresa en automatizar sus procesos y la gran importancia del almacenamiento de información de los clientes, este sistema debe ser eficiente y que funcione ágilmente. También (PAZ, 2018) concuerda e indica que además de agilizar el proceso de registro, un sistema informático de gestión hotelera hará que los huéspedes tengan una mayor satisfacción en la atención.

En relación con la base de datos de la información de los clientes, en la tabla 10 el 56.3% se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que el 31.3% se encuentra indiferente y el 12.5% está totalmente de acuerdo, el uso de esta función facilita y da rapidez en la atención personalizada de los clientes habituales, aunque no cambia drásticamente el nivel de atención brindada, ya que buena parte de los encuestados se encuentran indiferentes. Por su parte la revista especializada en turismo (Hotel One Place, 2020) indica que las bases de datos son muy importantes y tenerla organizada es aún más importante. Así se puede gestionar con facilidad los datos de los pasajeros, datos de inventario, todo esto visualizado en tiempo real.

Dentro de sus funciones la generación de reportes mensuales o anuales en base a la información brindada por el sistema informático, en la tabla 18 el 53.3% está totalmente de acuerdo, mientras que el 43.8% está de acuerdo, una función muy importante para la toma de decisiones, al igual que su uso para el área de contabilidad. En esta función (Laura, 2016) también indica que al tener un SIGH, los reportes de diarios, mensuales, etc., de huéspedes se consiguen con un par de clics del mouse sin que pueda haber errores, ya que es la información guardada en el sistema, esto se puede realizar en cualquier momento y con mucha facilidad. Otra función totalmente importante es el módulo de control y compras de insumos, en la tabla 34 donde el 50% está de acuerdo, y el otro 50% restante está totalmente de acuerdo, siendo una respuesta totalmente positiva, ya que

antiguamente no se contaba con este tipo de módulo informático, todo inventario se realizaba de manera manual en libros físicos. En este campo, (NORABUENA, 2019) indica en su investigación realizada en la empresa ABBOST, que pudo observar que los hoteles que adquirieron un software mejoraron el control de inventario en un 76%, estando de acuerdo con los resultados en nuestro estudio.

#### **4.3. Analizar la relación del uso por área del sistema informático y la gestión del hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.**

Al tener en funcionamiento el sistema informático de gestión hotelera, se pudo mejorar en algunos aspectos las operaciones de los trabajadores.

En la tabla 04 se observó que no todos los trabajadores tienen los accesos que le permiten realizar sus tareas, siendo un 31.3% de trabajadores que se encuentran indiferentes, siendo los trabajadores del área de mantenimiento y Housekeeping los que dependen de otro trabajador para realizar sus operaciones, por el contrario (Laura, 2016) indica que cada hotel tiene necesidades diferentes, es por esto que los SIGH deben ser modelados y modificados según las necesidades y realidades de estos, por lo que se deben brindar usuarios a los trabajadores dependiendo de sus tareas, inhabilitando funciones a quienes no les competen.

Una de las ventajas de los SIGH es la integración con otras tecnologías, en la tabla 8, el 50% se encuentra totalmente de acuerdo, siendo la mayoría que indica esto; siendo el área de alimentos y bebidas el que más se ve beneficiado ya que utiliza elementos tecnológicos, como cajas de registro, ticketeras, impresoras, teléfono, etc.

El área de contabilidad y de ventas son las más favorecidas con la generación de reportes, puesto que deben tomar decisiones en base a los datos que se encuentren en ellos como lo indica en la tabla 18, donde la mayoría, el 53.3% de trabajadores está totalmente de acuerdo.

Con respecto al uso del sistema informático en recepción, el sistema informático facilita las reservas como lo indica la tabla 20 donde el 37.5% de trabajadores

se encuentra de acuerdo con el uso del sistema, ya que facilita las reservas de habitaciones o eventos, como concluye (MORALES, 2018) en su investigación, indicando que un sistema informático de gestión influye de manera favorable en el registro de huéspedes y registro de reservas ya que identificó que, al utilizar un sistema informático, disminuían en promedio un minuto al realizar estas tareas.

**CAPITULO**

**V:**

**CONCLUSIONES**

**Y**

**RECOMENDACIONES**

## 5.1. CONCLUSIONES

- Se encontró que hubo una gran mejora en algunos campos como la realización de reportes en base a la información guardada en el sistema, así como el control y compras de insumos a través de un módulo especializado dentro del Sistema Informático, ya que antes de la implementación de este, no había un programa especializado para realizar estas operaciones.
- Se mejoró la rapidez en la atención al cliente al tener tareas automatizadas, pero la calidad de atención no mejoró drásticamente, ya que se mantenía el nivel de calidad de servicio al cliente.
- El 100% de los trabajadores del área de Housekeeping y Mantenimiento no cuentan con los usuarios o accesos necesarios para realizar de manera autónoma sus operaciones diarias.
- Las áreas más favorecidas con el uso del sistema informático son Recepción, Alimentos y Bebidas, y Contabilidad.
- La gran mayoría de trabajadores (94%) aprueban el uso del Sistema Informático de Gestión Hotelera.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que se siga capacitando a los trabajadores en el uso del sistema informático para tener un mayor control de este.
- Brindar todos los accesos necesarios a los usuarios de los trabajadores para poder realizar sus tareas de manera independiente.
- Habilitar un punto de acceso al sistema para los trabajadores de áreas que no utilicen computadoras.
- El sistema informático debe ser modelado según las necesidades del hotel, ya que de otra manera se desperdician muchas de las opciones que vienen por defecto.
- Se recomienda que el sistema informático de gestión hotelera pueda complementarse con algún programa de reservas en línea, para automatizar las reservas hechas por internet.

# **CAPITULO VI: AGRADECIMIENTOS**



Agradezco a mis padres por el constante apoyo moral,  
por acompañarme en los buenos y malos momentos,  
por las risas y las lágrimas que compartimos,  
por ser la razón de mi vida,  
por la vida y por enseñarme a vivirla.

A mis amigos y docentes de la carrera,  
por los viajes juntos y las risas,  
por los eventos y partidos que disfrutamos,  
por enseñarme tanto y hacer que  
quiera ame mi carrera.

Al doctor Samaniego por enseñarme a querer tanto mi cultura,  
Por ser un gran maestro, investigador y difusor de nuestra cultura,  
Por las risas y enseñanzas que nos dejó a todos.  
Descanse en paz doctor Samaniego.

A mi mejor amiga Angela por darme animo constantemente,  
por acompañarme escuchando canciones antiguas,  
por saber disfrutar del silencio tanto como yo,  
por mantener nuestra amistad durante mucho tiempo  
y sobre todo por ser la hermana que siempre quise

**CAPITULO VII:  
REFERENCIAS  
BIBLIOGRAFICAS**

## 7.1. BIBLIOGRAFIA

- AROCUTIPA, J. (2019). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL CONTROL DE HABITACIONES DEL HOSPEDAJE LOURDES DE LA CIUDAD DE TUMBES 2019*. Tumbes. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14239/CONTROL\\_DE\\_HABITACION\\_METODOLOGIA\\_RUP\\_AROCUTIPA\\_YUGRA\\_JOSE\\_YORVY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14239/CONTROL_DE_HABITACION_METODOLOGIA_RUP_AROCUTIPA_YUGRA_JOSE_YORVY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bartra, B., & Llaque, C. (2017). *Sistema informático para la administración hotelera utilizando metodologías ágiles – Chiclayo 2017*. Lambayeque. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/1876/BC-TES-TMP-708.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CEVALLOS, W. (2016). *DISEÑO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL CONTROL DE RESERVACIÓN Y HOSPEDAJE EN EL HOTEL MAJESTIC DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS*. Esmeraldas. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1008/1/CEVALLOS%20RENDON%20WISTON%20RENATO.pdf>
- COCHACHIN, W. (2021). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOTEL ROY'S. CHIMBOTE*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21684/GESTION\\_ADMINISTRATIVA\\_COCHACHIN\\_MENDEZ\\_WILLI\\_FELIPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21684/GESTION_ADMINISTRATIVA_COCHACHIN_MENDEZ_WILLI_FELIPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- D'Onofrio, P. (2005). *Mensajes para la Gestión Hotelera*. Buenos Aires: Alquimia.
- ESPÍN, J., SALAZAR, C., JARA, M., & GARCIA, Y. (2016). *Uso de las TIC para la gestión hotelera en el sector turístico de Pastaza*. PUYO. Obtenido de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/ventanainformatica/article/view/2385/2513>

- ESTUPIÑÁN, P. (2018). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS AL HUÉSPED EN EL HOTEL BUNGALOWS, PUNTA SAL – TUMBES 2017*. Tumbes. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14971/DISENO\\_GESTION\\_ESTUPINAN\\_MEDINA\\_PEDRO\\_MARTIN.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14971/DISENO_GESTION_ESTUPINAN_MEDINA_PEDRO_MARTIN.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- GARCIA, L. (2018). *IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA - ISIGA EN LA EMPRESA HOTELERA OVNI - TUMBES, 2015*. Piura. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4254/GESTION\\_HOTELERA\\_METODOLOGIA\\_LUIS\\_ALEXANDER\\_GARCIA\\_BERMEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4254/GESTION_HOTELERA_METODOLOGIA_LUIS_ALEXANDER_GARCIA_BERMEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, M., García, H., & González, A. (2014). Selección de un sistema de gestión hotelero de código abierto. *Visión de Futuro*, 5-9.
- GAVILANEZ, R. (2017). *DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL ROYAL CLUB DE MACHALA*. Machala. Obtenido de [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10951/1/TUAIC\\_2017\\_IS\\_CD0014.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10951/1/TUAIC_2017_IS_CD0014.pdf)
- Gil , N., & Meroño, Á. (2006). *Efectos del empleo de las tecnologías de la información en hoteles*. Malaga. Obtenido de [https://turitec.com/wp-content/uploads/2016/04/TURITEC\\_2006.pdf](https://turitec.com/wp-content/uploads/2016/04/TURITEC_2006.pdf)
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hotel One Place . (14 de enero de 2020). *Hotel One Place*. Obtenido de <https://oneplace.mx/5-razones-para-adquirir-un-software-para-tu-hotel/>
- IZQUIERDO, S. (2020). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL CONTROL DE SERVICIOS DEL HOTEL "ISIS"*. Tumbes. Obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16754/HOTEL\\_METODOLOGIA\\_RUP\\_IZQUIERDO\\_VARGAS\\_SERGIO\\_ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16754/HOTEL_METODOLOGIA_RUP_IZQUIERDO_VARGAS_SERGIO_ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jiménez, M., & Torres, L. (2020). *Un estudio sobre la evolución de los principales sistemas informáticos de gestión en el sector hotelero español*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de

[https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/1594907893\\_E.pdf](https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/1594907893_E.pdf)

Laura, X. (2016). *LOS SISTEMAS DE GESTION HOTELERA EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE PUNO 2015*. Puno: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO.

Martínez, J. (2013). *LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO: UN MODELO DE ÉXITO*. Girona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/319717/tjmr1de1.%20pdf?sequence=7>

MINCETUR. (09 de JUNIO de 2015). *REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE*. LIMA, PERÚ. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/prestadores\\_servicios\\_turisticos/Decreto\\_Supremo\\_NRO\\_001\\_2015\\_MINCETUR\\_REH.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf)

MORALES, L. (2018). *IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN HOTELERA EN EL CONTROL DE PROCESOS OPERATIVOS, PROVINCIA DE JAUJA*. Huancayo. Obtenido de <http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/946/LEONIDH%20LAURO%20MORALES%20QUIJADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Niño, R. (2016). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO DE CONTROL DE HUÉSPEDES PARA EL HOSPEDAJE TOLOA II, TUMBES - 2016*. Tumbes: ULADECH.

- NORABUENA, C. (2019). *IMPLEMENTACION DE UN PMS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO*. Lima. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10406/3/2019\\_Norabuena%20Aranda.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10406/3/2019_Norabuena%20Aranda.pdf)
- PAZ, J. (2018). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO DE CONTROL DE CLIENTES PARA EL HOTEL ÁGUILA REAL - NUEVO CHIMBOTE*; 2018. Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21536/CONTROL\\_HOTEL\\_PAZ\\_LUNA\\_JOSE\\_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21536/CONTROL_HOTEL_PAZ_LUNA_JOSE_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pinilla Fresneda, Á. E., & Alarcón Bolívar, M. T. (2018). *Análisis del impacto de las TIC's en el sector hotelero de La Candelaria en la Ciudad de Bogotá D.C.*. Bogotá: Universidad La Salle.
- ROMERO, M. (2019). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN CORPORATIVA PARA LA EMPRESA TANGO LOUNGE E.I.R.L. - NUEVO CHIMBOTE*; 2019. Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13749/SISTEMA\\_INFORMATICO\\_ROMERO\\_RIOS\\_MARYORI\\_LUCERO.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13749/SISTEMA_INFORMATICO_ROMERO_RIOS_MARYORI_LUCERO.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- SiteMinder. (2019). *SiteMinder*. Obtenido de <https://www.siteminder.com/es/r/tecnologia/hotel-necesita-software-gestion-hoteler/>
- Vázquez, Y., Sánchez, O., Ricardo, L., & Velasteguí, L. (2020). *Sistema informático para el análisis de los indicadores turísticos en el Hotel Habana Libre*. La Habana: Ciencia Digital. Obtenido de <https://alfapublicaciones.com/index.php/alfapublicaciones/article/view/29/106>
- Villar, J. (2020). *REPERCUSIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN HOTELERA EN EL SERVICIO DE LAS ÁREAS DE LOS HOTELES DE CATEGORÍA 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA*. Tesis,

Cajamarca. Obtenido de  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1271/Tesis%20%20Jhuliett%20Villar.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

# **CAPITULO VIII: ANEXOS**



**ANEXO 1: Matriz de consistencia de investigación**

<b>Título</b>	<b>Problema</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>
Influencia del sistema informático de gestión hotelera en las operaciones del hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.	¿Cómo influye el Sistema Informático de Gestión Hotelera en las operaciones del hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020?	El sistema informático de gestión hotelera influye significativamente alto en las operaciones del hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.	Analizar la influencia del Sistema Informático de Gestión Hotelera en las operaciones del Hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir la gestión operativa antes de la aplicación del sistema informático en el Hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.</li> <li>• Analizar el uso y las funciones del sistema informático utilizado en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.</li> <li>• Analizar la relación del uso por área del sistema informático y la gestión del hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.</li> </ul>

## ANEXO 2: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - ENCUESTA

ENCUESTA PARA MEDIR LA INFLUENCIA DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN HOTELERA EN LAS OPERACIONES DEL HOTEL MARESTA, NUEVO CHIMBOTE – 2020.

Estimado (a): Se viene realizando una investigación para conocer la experiencia que está viviendo con el uso del Sistema Informático de Gestión Hotelera. Le pedimos que responda a este cuestionario de manera sincera del 1 al 5: siendo 1 totalmente en desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. ¡Muchas gracias por su ayuda!

N°	Preguntas	Escala									
		Antes del Sistema Informático					Después del Sistema Informático				
1	Los softwares de cada área están integrados en un solo sistema informático.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Los trabajadores tienen todos los accesos que le permiten realizar todas sus tareas.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	El uso del sistema informático es fácil y rápido.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	El sistema informático se complementa e integra con otro tipo de tecnologías.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	La base de datos de los clientes se guarda de manera correcta.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Los datos de los clientes no se duplican.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Se puede modificar los datos de los clientes en cualquier momento.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	El sistema informático le ayuda a alcanzar las metas propuestas.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

9	Se realizan reportes mensuales o anuales en base a la información brindada por el sistema informático.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	El uso del sistema informático facilita las reservas de habitaciones o eventos.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	El uso del sistema informático agiliza y mejora la atención brindada en recepción.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	La facturación es modificable según requerimiento del cliente	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Las habitaciones se pueden configurar en el sistema por los trabajadores.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Las auditorias pueden detectar errores o desbalances en el sistema informático de caja.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	El sistema informático se encuentra en cada punto de venta del Hotel.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Las cuentas corrientes de clientes y proveedores se actualiza constantemente.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	El sistema informático brinda un módulo para el control y compra de insumos para el hotel.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	¿Cómo calificaría integralmente el sistema informático de uso en el hotel?	-	-	-	-	-	1	2	3	4	5

### ANEXO 3: PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS



## UNIVERSIDAD SAN PEDRO

### FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA DE ESTUDIO: ADMINISTRACION HOTELERA Y TURISMO

#### PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la “Influencia del sistema informático de gestión hotelera en las operaciones del hotel Maresta”, que es parte de la investigación titulada: “Influencia del sistema informático de gestión hotelera en las operaciones del hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020.”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Laura Amalia Holgado Balta

FORMACIÓN ACADÉMICA: Bachiller en Turismo, Mg. Educación, Mg. Administración y Negocios

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Docencia universitaria, Hotelería, Agencias de Viajes y Turismo, Alimentos & Bebidas

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: Seis años

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación:

“Analizar la influencia del Sistema Informático de Gestión Hotelera en las operaciones del Hotel Maresta, Nuevo Chimbote, 2020”, De acuerdo con los siguientes indicadores sírvase calificar cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA	1. No cumple con el criterio	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.

Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS: INFLUENCIA DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN HOTELERA EN LAS OPERACIONES DEL HOTEL MARESTA, NUEVO CHIMBOTE, 2020.**

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
<b>DIMENSIONES GERENCIA L-TECNOLOGICA DE LA VARIABLE SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN HOTELERA (SIGH)</b>	Los softwares de cada área están integrados en un solo sistema informático.	4	4	4	4	
	Los trabajadores tienen todos los accesos que le permiten realizar todas sus tareas.	4	4	4	4	
	El uso del sistema informático es fácil y rápido.	4	4	4	4	
	El sistema informático se complementa e integra con otro tipo de tecnologías.	4	4	4	4	
	La base de datos de los clientes se guarda de manera correcta.	4	4	4	4	
	Los datos de los clientes no se duplican.	4	4	4	4	

	<b>Se puede modificar los datos de los clientes en cualquier momento.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	<b>El sistema informático le ayuda a alcanzar las metas propuestas.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	<b>Se realizan reportes mensuales o anuales en base a la información brindada por el sistema informático.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>DIMENSIONES FRONT OFFICE - BACK OFFICE DE LA VARIABLE GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	<b>El uso del sistema informático facilita las reservas de habitaciones o eventos.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	<b>El uso del sistema informático agiliza y mejora la atención brindada en recepción.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	<b>La facturación es modificable según requerimiento del cliente</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	<b>Las habitaciones se pueden configurar en el sistema por los trabajadores.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	<b>Las auditorias pueden detectar errores o desbalances en el sistema informático de caja.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	<b>El sistema informático se encuentra en cada punto de venta del Hotel.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	


	<b>Las cuentas corrientes de clientes y proveedores se actualiza constantemente.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	<b>El sistema informático brinda un módulo para el control y compra de insumos para el hotel.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	<b>¿Cómo calificaría integralmente el sistema informático de uso en el hotel?</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>Modificar el planteamiento de la pregunta de acuerdo a las alternativas de respuestas propuestas</b>

**Calificar de 1 a 4 puntos.**

**ASPECTOS GENERALES**

<b>ASPECTOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario</b>	<b>X</b>		
<b>Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.</b>	<b>X</b>		
<b>Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.</b>	<b>X</b>		



<b>El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.</b>	<b>X</b>		
<b>Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.</b>		<b>X</b>	
<b>VALIDEZ</b>			
<b>APLICABLE</b>			<b>SIX NO</b>
<b>APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES</b>			<b>SIX NO</b>
<b>Validado por: Laura Holgado Balta</b>		<b>Fecha: 01/12/2021</b>	
<b>Firma:</b> 	<b>Teléfono:</b> 925104044	<b>Email:</b> lauraholgadobalta@hotmail.com	